

Ein Jahr Alliance SwissPass

Une année de l'Alliance SwissPass

2020

2021

Januar Janvier

Die neue Governance im öffentlichen Verkehr startet

Die Alliance SwissPass vereinigt unter ihrem Dach 250 Transportunternehmen und 18 Verbände: Nationale und lokale Mobilität finden zusammen. Basis für die Zusammenarbeit bildet das Übereinkommen 500. Strategierat, Präsidium, Geschäftsstelle und Gremien bilden die neue Struktur der Branchenorganisation.



La nouvelle gouvernance des transports publics voit le jour

L'Alliance SwissPass réunit sous son toit 250 entreprises de transport et 18 communautés, fédérant ainsi la mobilité nationale et locale. Cette collaboration se fonde sur la Convention 500. Le Conseil stratégique, les commissions, l'organe de gestion et les mandataires composent la structure de l'organisation.



Januar Janvier

öV-Unternehmen nehmen den Datenschutz ernst

Transparente, verständliche und einheitliche Rahmenbedingungen im Datenschutz sind zentral, um das Vertrauen bei den Reisenden zu schaffen beziehungsweise zu erhalten. Deshalb führt die Alliance SwissPass per 1. Januar 2020 die «Gemeinsame Datenschutzerklärung» (GDSE) im öV Schweiz ein, in der auch der Umgang mit den Kundendaten geregelt ist.



Les entreprises de transports publics prennent la protection des données au sérieux

Des conditions-cadres transparentes, claires et uniformes pour assurer la protection des données sont essentielles pour gagner et conserver la confiance des voyageurs. Par conséquent, l'Alliance SwissPass a introduit la «Déclaration commune de protection des données» (DCPD) dans les TP suisses au 1^{er} janvier 2020, laquelle règle notamment le traitement des données des clients.



April Avril

COVID-19: Branche schnürt ein Kulanzpaket für ihre Stammkundschaft

Die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie treffen den öV schwer: 80 Prozent weniger Fahrgäste, praktisch keine Billettkäufe mehr. In der Folge wird das Angebot reduziert, die Schweiz erstartet im Lockdown. 100 Mio. Franken investiert die Branche in ein pragmatisches Entschädigungspaket für Abonentinnen und Abonenten.



La branche compose un paquet de mesures favorables à la clientèle à la suite du Covid-19

La pandémie de Covid-19 pèse lourd sur les transports publics: 80 % de voyageurs en moins, pratiquement plus aucune vente de billets. La Suisse est (semi-)confinée, et l'offre réduite. La branche investit néanmoins 100 millions de francs dans un paquet de dédommagement pragmatique à la faveur des titulaires d'abonnement.



September Septembre

Erstes Forum der Verbände unter neuem «Dach»

Versammlung und Forum der Verbände finden erstmals im Rahmen der neuen Governance statt. Themen der Veranstaltung sind Kundenfallen und Inkonsistenzen in den Tarfsystemen, welche die Branche beseitigen muss. Es sollte die letzte Veranstaltung des Jahres werden, welche physisch durchgeführt werden kann.

Le premier Forum des communautés sous le nouveau toit

L'Assemblée et le Forum des communautés se tiennent pour la première fois dans le cadre de la nouvelle gouvernance. Le Forum aborde les pièges pour la clientèle et les incohérences dans les systèmes tarifaires, que la branche doit faire disparaître. Il s'agit de la dernière manifestation de l'année qui s'est tenue en présence des participants.

September Septembre

Das Handbuch zur Alliance SwissPass ist da

Auf 43 Seiten erklärt das Handbuch die Welt der Alliance SwissPass. Es gibt Auskunft über die Organisation, die Gremien oder die Tarfsystematik und beinhaltet Informationen über das öV-Sortiment, den Vertrieb, die Einnahmenverteilung oder die Kundeninformationen. Ein Must-read für jede öV-Spezialistin und jeden öV-Spezialisten.



L'Alliance SwissPass publie son manuel
Le manuel décrit le monde de l'Alliance SwissPass sur 44 pages. Il présente l'organisation, les organes et les différents systèmes tarifaires et fournit des informations sur l'assortiment, la distribution, la répartition des recettes ou encore l'information à la clientèle. Une lecture obligatoire pour tout adepte des transports publics.



Dezember Décembre

Stabile Preise im öffentlichen Verkehr – seit vier Jahren

Trotz den Ertragsseinbussen wegen der COVID-19-Pandemie verzichtet die Branche auch für 2021 auf Preiserhöhungen. Im Gegenteil: Dank neuen Sparangeboten und weiteren Massnahmen soll das Angebot punktuell sogar günstiger werden.

Les prix des transports publics restent stables pour la quatrième année de suite
Malgré le manque à gagner dû à la pandémie de Covid-19, la branche renonce à augmenter ses prix en 2021. Au contraire, grâce à de nouvelles offres dégriffées et d'autres mesures, l'offre devient même ponctuellement meilleur marché.

Oktober Octobre

Gemeinde-Tageskarten werden per Ende 2023 ersetzt

Das Angebot der Gemeinde-Tageskarte verliert seit Jahren an Bedeutung und eine Digitalisierung stellt sich als sehr aufwändig und kostenintensiv heraus. Deshalb beschliessen die öV-Branche, Städte und Gemeinden, ab 2024 ein neues Produkt anzubieten.

Les cartes journalières Commune seront remplacées en 2023

Cela fait plusieurs années que l'offre des cartes journalières Commune perd en importance et la numériser serait très lourd et onéreux. De ce fait, la branche des TP, les villes et les communes ont décidé de proposer un nouveau produit à partir de 2024.



Juli Juillet

öV-Kundinnen und Kunden erhalten bei Verspätungen Geld zurück

Die Branche erarbeitet eine gemeinsame Lösung für die Umsetzung der Fahrgastrichte per 2021. Ab einer Stunde Verspätung erhalten Reisende 25 Prozent des Fahrpreises zurück, ab zwei Stunden 50 Prozent.



Les passagers touchent une indemnité en cas de retard

La branche élabore une solution commune pour mettre en œuvre les nouveaux droits des passagers dès 2021. Les voyageurs se verront rembourser 25 % du prix du billet à partir d'une heure de retard et 50 % après deux heures de retard.



Februar Février

Die «Strategie 2025» stellt die Weichen für die öV-Zukunft

Bereits kurz nach dem Start stellt die Alliance SwissPass ihre Strategie für die kommenden fünf Jahre vor. 36 Stossrichtungen umfasst die Strategie in den Bereichen Tarif und Vertrieb, Kundeninformation, Vermarktung und Organisation. Die Vision «Ein einfacher Zugang zum öV Schweiz» gibt die Richtung der Branchenorganisation vor, erste Umsetzungsprojekte werden gestartet.



La «Stratégie 2025» pose les bases de l'avenir des TP

Peu après sa fondation, l'Alliance SwissPass dresse déjà sa stratégie pour les cinq années suivantes. Celle-ci comprend trente-six axes stratégiques répartis dans les domaines des tarifs et de la distribution, de l'information à la clientèle, de la commercialisation et de l'organisation. La vision «Un accès simple aux TP suisses» donne la direction à suivre, alors que de premiers projets de mise en œuvre ont débuté.



digitale Transformation

Strategie 2025

année de fondation

einfacher Zugang zum öV

Kulanzpaket

prix stables

Jahresbericht 2020

Rapport annuel

Alliance SwissPass

Editorial

Am 1. Januar 2020 begann mit der Alliance SwissPass ein neues Kapitel in der Geschichte des öffentlichen Verkehrs der Schweiz: 250 Transportunternehmen und 18 Verbände vereinigten sich unter einem gemeinsamen Dach und schufen eine zentrale, starke Organisation rund um den für öV-Kundinnen und -Kunden so wichtigen «Zugang zum öV Schweiz». Dieser Zugang ist für viele Reisende mit Herausforderungen verbunden, sei es bei den Tarifbestimmungen, dem Billettkauf oder der Kundeninformation. Deshalb hat sich die Alliance SwissPass auf die Fahne geschrieben, das öV-System zu vereinfachen und zu harmonisieren, damit die Nutzung des öffentlichen Verkehrs für die Menschen so einfach wie möglich wird. Im Wissen, dass dies nicht von heute auf morgen realisierbar ist, hat die Alliance SwissPass in ihrem ersten Jahr mit der Strategie 2025 die Grundlage geschaffen, um nun emsig und effizient auf das gemeinsame Ziel hinzuwirken. Der erste Jahresbericht der Branchenorganisation blickt kurz und knackig auf diesen und weitere Meilensteine zurück und lässt mit einigen Zahlenspielen das vergangene Jahr Revue passieren. Wer zu einem Thema mehr erfahren möchte, findet auf allianceswisspass.ch ausführliche Informationen.



Helmut Eichhorn
Geschäftsführer
Directeur
Alliance SwissPass

La création de l'Alliance SwissPass au 1^{er} janvier 2020 a ouvert un nouveau chapitre dans l'histoire des transports publics suisses. Deux cent cinquante entreprises de transport et dix-huit communautés se sont réunies sous un même toit, créant une organisation centrale forte cherchant à promouvoir «l'accès aux TP suisses», si essentiel. Pour nombre de voyageurs, cet accès est synonyme de défis, que ce soit dans les dispositions tarifaires, l'achat de billets ou l'information à la clientèle. L'Alliance SwissPass vise ainsi à simplifier et harmoniser le système des transports publics afin que les emprunter soit le plus simple pour toutes et tous. Sachant que cela ne se fera pas du jour au lendemain, l'Alliance SwissPass a établi, pendant sa première année, la Stratégie 2025, servant de base en vue de poursuivre avec application et efficacité l'objectif commun. Le premier rapport annuel de l'organisation de branche se retourne sur ce jalon et d'autres et passe en revue l'année écoulée grâce à quelques chiffres. Si vous souhaitez plus de renseignements sur l'un ou l'autre sujet, rendez-vous sur allianceswisspass.ch.

Ein besonderes Jahr mit besonderen Kennzahlen

Die Krise im Gründungsjahr schärft den Blick für den Pfad der Zukunft

Nach einem vielversprechenden Start mit der Verabschiedung der gemeinsamen Strategie 2025 hielt die COVID-19-Pandemie ab März auch die Alliance SwissPass in Atem. Sie hielt die Organisation jedoch nicht davon ab, an der Zukunft des öffentlichen Verkehrs zu feilen. Und dem einen oder anderen Bereich verlieh die Krise gar einen Digitalisierungsschub.

Als die Führungsriege der Alliance SwissPass am 7. Januar 2020 eine grössere Schar Medienschaffende an der Länggassstrasse 7 in Bern begrüßte, ahnte wohl niemand, dass eine solche Ansammlung von Leuten in einem Raum bald nicht mehr zum Alltag gehören sollte. Im Gegenteil, bei Andreas Büttiker, Bernard Guillemon und Helmut Eichhorn herrschte Aufbruchstimmung. Sie stellten die neue Branchenorganisation vor, würdigten die jüngsten gemeinsamen Projekterfolge und blickten auf die tatenreichen kommenden Monate voraus.

Insbesondere hoben sie die erarbeitete gemeinsame Strategie 2025 hervor. Diese verabschiedete der Strategierat der Alliance SwissPass schliesslich in seiner Februar-Sitzung. Damit stellte der Strategierat die Weichen für die Zukunft der Branchenorganisation. Er gab auch erste Umsetzungsprojekte frei, wobei insbesondere das ambitionierte Vorhaben eines Grobkonzepts für ein integriertes Tarifsystem hervorzuheben ist. Die Strategie 2025 führte im Jahr 2020 zu einer Intensivierung der Arbeiten innerhalb der Alliance SwissPass, sowohl in den Projektteams als auch in den insgesamt 22 ständigen Gremien.

575

behandelte Traktanden und...
objets traités et...

288

gefällte Entscheide im Strategierat und den vier Kommissionen.
décisions prises au Conseil stratégique et dans les quatre commissions.

2292

Projektstunden für Branchenvorhaben.
heures travaillées pour des projets de la branche.

37

Sitzungen oder Workshops und...
séances d'organes et...

582

Seiten Protokoll.
pages de procès-verbaux.

Medienkonferenz der Alliance SwissPass am 7. Januar 2020
Conférence de presse de l'Alliance SwissPass le 7 janvier 2020

COVID-19 hatte aber natürlich nicht nur Auswirkungen auf die Arbeit der Alliance SwissPass, sondern auch auf das Reiseverhalten der Menschen. Insbesondere im April brachen die Fahrgastzahlen im öffentlichen Verkehr regelrecht ein – teilweise musste ein Rückgang von bis zu 90 Prozent konstatiert werden. Während die Transportunternehmen den Betrieb auf ein Grundangebot zurückführen, schnürte die Alliance SwissPass in Windeseile ein über 100 Mio. Franken schweres Kulanzpaket für ihre treuesten Kundinnen und Kunden und gleiste eine einfache Möglichkeit für die Hinterlegung des Generalabonnements auf.

2292

Projektstunden für Branchenvorhaben.
heures travaillées pour des projets de la branche.

Insgesamt verlor die öV-Branche im Jahr 2020 schliesslich knapp 1,5 Mia. Franken an Einnahmen. Verantwortlich dafür waren in erster Linie der Rückgang beim Verkauf von Einzelbilletten, der fast totale Wegfall touristischer und internationaler Reisen sowie die Rückgabe von General- und Verbundabonnements.



Une année particulière avec des indicateurs particuliers

Une crise la première année pour préciser la vision du chemin d'avenir

Après un début prometteur marqué par l'approbation de la Stratégie 2025, l'Alliance SwissPass a retenu son souffle du mois de mars à la fin de l'année en raison de la pandémie de Covid-19. Pourtant, celle-ci n'a pas empêché l'organisation de peaufiner l'avenir des transports publics, quitte à pousser la numérisation plus vite que prévu dans certains domaines.

Le 7 janvier 2020, alors que les dirigeants de l'Alliance SwissPass accueillaient un large cercle de journalistes à la Länggassstrasse 7 à Berne, personne n'aurait pensé qu'un tel rassemblement de personnes dans une pièce ne ferait bientôt plus partie du quotidien. Au contraire, Andreas Büttiker, Bernard Guillemon et Helmut Eichhorn rêvaient de renouveau. Ils présentèrent la nouvelle organisation de la branche, saluèrent les tout premiers projets menés conjointement à bien et se réjouissaient des intenses mois à venir.

Fruit d'un travail collaboratif, la Stratégie 2025 avait été particulièrement mise en avant. Le Conseil stratégique (CS) de l'Alliance SwissPass l'a approuvée lors de sa séance de février, posant ainsi les bases pour l'avenir de l'organisation de branche. Le CS a aussi donné son

feu vert à de premiers projets de mise en œuvre, parmi lesquels il y a lieu de nommer l'ambitieux projet de concept initial de système tarifaire intégré (GITA). En bref, la Stratégie 2025 a donné beaucoup de travail aux équipes de l'Alliance SwissPass en 2020, aussi bien dans les projets que dans les vingt-deux organes permanents.

5727

virtuelle Besprechungen und...
téléconférences et...

2249

Kanalbeiträge auf Teams.
posts dans les canaux sur Teams.

À partir du mois de mars, la pandémie de Covid-19 a considérablement compliqué le travail. Le 16 mars 2020, l'organe de gestion a fermé ses bureaux, et les séances d'organes et de projets ont migré dans le virtuel. Fort heureusement, l'Alliance SwissPass dispose d'une excellente infrastructure informatique, laquelle a rendu ces adaptations on ne peut plus simples. «Votre micro est coupé» ou «Vous voyez mon écran?» sont vite devenues les expressions à la mode.

126 318

Chat-Nachrichten und...
messages instantanés et...

24 592

Anrufe über Teams.
appels sur Teams.

Évidemment, le virus n'a pas seulement modifié le travail de l'Alliance SwissPass, il a aussi eu des conséquences sur les déplacements de la population. Les chiffres de fréquentation des TP ont drastiquement chuté, en particulier en avril, une baisse de 90% ayant parfois été constatée. Et tandis que les entreprises de transport réduisaient leur exploitation à une offre de base, l'Alliance SwissPass a concocté à la vitesse de l'éclair un paquet de mesures offrant plus de cent millions de francs de dédommagement à sa fidèle clientèle et a facilité dans une large mesure le dépôt de l'abonnement général.

9014

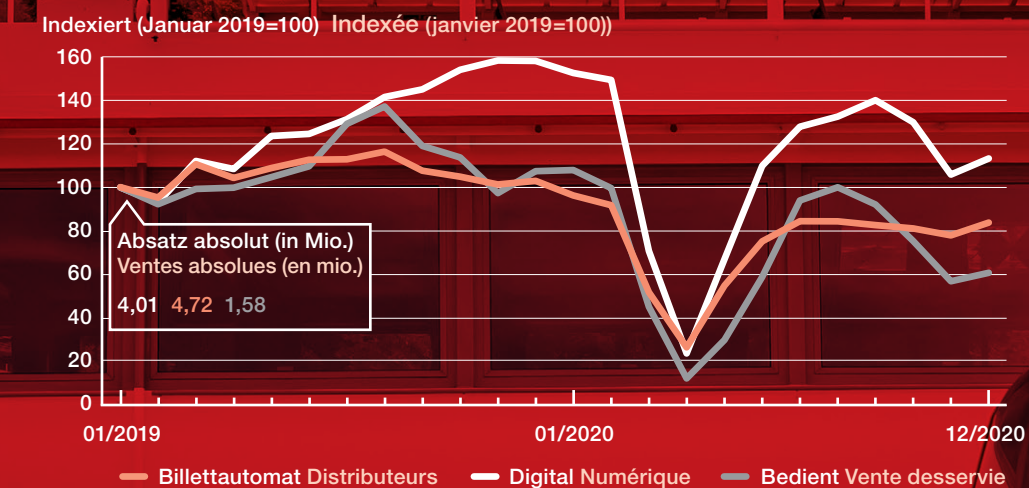
konsumierte Tassen Kaffee in der Geschäftsstelle.
tasses de café bues à l'organe de gestion.

Au total, la branche des transports publics a perdu en 2020 environ un milliard et demi de francs de recettes. Cela s'explique principalement par la diminution des ventes de billets unitaires, la suppression quasi-totale des offres touristiques et internationales et la résiliation de nombreux abonnements généraux et communautaires.

Was sich während der Pandemie weiter akzentuiert hat, ist die digitale Transformation des Billettkaufs weg von Schaltern und Billettautomaten hin zu Smartphone-Anwendungen, Webshops und Automatischem Ticketing. Bereits im Verlauf des Jahres 2019 lösten Apps den Billettautomaten als primäre Quelle für den Kauf von Einzelbilletten ab. Dieser Trend setzte sich im Jahr 2020 fort.

La pandémie a accentué d'autres aspects, dont la transformation numérique de l'achat du billet, du guichet et du distributeur aux applications pour smartphone, aux webshops et à la billetterie automatique. Déjà en 2019, les applications sont passées devant les distributeurs de billets pour ce qui est des ventes de billets unitaires. Cette tendance s'est poursuivie en 2020.

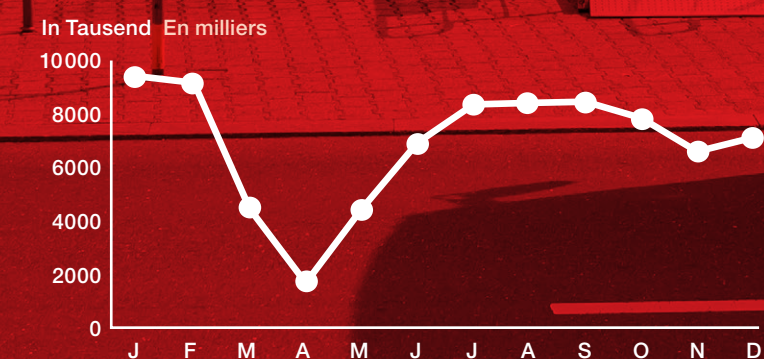
Entwicklung der Vertriebskanäle seit 2019 Évolution des canaux de distribution depuis 2019



COVID-19 wird die öV-Branche auch im Jahr 2021 begleiten und das Tagesgeschäft beeinflussen. Trotzdem wird die Alliance SwissPass die Entwicklung der Branchenorganisation nach den Erfahrungen im Gründungsjahr vorantreiben, die Umsetzungsprojekte weiterführen und die strategischen Ziele schärfen. Der öV bewegt – nicht nur physisch, sondern auch in den Herzen und Köpfen der Mitarbeitenden, der Reisenden, der Politikerinnen oder der Behördenvertreter.

Le Covid-19 continuera d'accompagner la branche et d'influencer son quotidien en 2021. Néanmoins, l'Alliance SwissPass poursuivra son développement après les expériences de son année de fondation, s'attellera aux projets de mise en œuvre et renforcera ses objectifs stratégiques. Les transports publics circulent – non seulement physiquement, mais aussi dans les veines des collaborateurs/trices, des voyageurs/euses, des politicien(ne)s et des représentant(e)s des autorités.

Absatz Einzelbillette 2020 Ventes de billets unitaires en 2020



6,4

Mio. mio.

Anzahl kontrollierte Fahrausweise 2020
Nombre de titres de transport contrôlés en 2020